

**CAHIER DES CHARGES  
PROGRAMME LOCAL DE FORMATION  
DU PAYS DU PERIGORD VERT - 2010**

**Préambule**

Dans le cadre de sa démarche de professionnalisation le Pays du Périgord Vert met en place un Plan Local de Formation. Il répond aux différentes problématiques qui ont été identifiées au cours de la démarche d'élaboration du PLF.

Ce PLF est à appréhender dans sa globalité et propose une progression au long des 3 années.

Les organismes de formation devront prendre connaissance du contexte local et notamment des actions qui sont menées sur le territoire et dont ils devront tenir compte dans le cadre de leurs formations (Sirtaqui, travail en réseau des OT/SI...)

**CAHIER DES CHARGES  
ANNEE 2010  
PROGRAMME LOCAL DE FORMATION**

**Axe 2: Identité et connaissance du territoire  
Module PV.1 : Connaissance du territoire**

**Module fermé  
OF reconduit : CRITER**

**1. Contexte**

En continuité des travaux menés en année 1 sur la mise en œuvre théorique d'un inventaire touristique thématique du Pays Périgord Vert, il s'agit maintenant de l'optimiser et de le finaliser.

**2. Les objectifs de la formation**

- Finaliser l'outil inventaire touristique thématique en organisant des ateliers pour la mise en pratique de l'inventaire physique sur le terrain.

**3. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :**

L'intervenant extérieur aura pour mission d'accompagner à la mise en œuvre de l'inventaire touristique.

**4. Les résultats attendus / finalités de la formation :**

- Chaque Office de Tourisme aura intégré et maîtrisé le fonctionnement de l'inventaire touristique thématique.  
- Création d'une méthode et actions communes pour faciliter l'animation des professionnels du tourisme à l'échelle du réseau.

**5. Evaluation et outil proposé :**

Il est proposé que chaque journée de formation se termine par une synthèse des points clés à retenir. Une fiche répertoriant l'ensemble des éléments fondamentaux pourra être élaborée et transmise aux participants.

**6. Durée :**

3 jours – de janvier 2010 à décembre 2010

**7. Effectif prévisionnel – public concerné :**

Personnel des OT/SI  
15 personnes

**8. Période :**

Année 2

**9. Lieu(x) :**

Pays Périgord Vert

**10. Contenu de la réponse attendue :**

Le prestataire devra fournir les éléments suivants :

- ses références en particulier dans le domaine du tourisme
- ses compétences internes et externes
- le contenu, les outils pédagogiques et les moyens mis en œuvre pour cette formation
- la méthodologie et le phasage envisagés pour cette formation
- la méthode d'évaluation de la mission
- le coût global

Le prestataire pourra indiquer les formations qu'il a mises en œuvre ayant une finalité similaire ou proche de celle-ci.

**Les éléments indiqués sur le contenu, la durée et l'évaluation de la formation ne sont pas figés.**

**CAHIER DES CHARGES  
ANNEE 2010  
PROGRAMME LOCAL DE FORMATION**

**Axe 3 : Marketing touristique  
Module PV.2 : Connaissance et analyse des clientèles  
Module ouvert**

**1. Contexte**

En préalable à l'apprentissage de la conception de produits touristiques en année 3, il est nécessaire de pouvoir disposer d'outils d'analyse de la clientèle, de ses attentes et de pouvoir adapter l'offre à leurs évolutions.

**2. Les objectifs de la formation**

Apprendre à connaître sa clientèle et à analyser ses attentes pour organiser l'offre touristique du Périgord Vert en corrélation avec les besoins de la clientèle.

**3. La méthode pédagogique à mettre en oeuvre :**

- Apport théorique sur les techniques de segmentation de la clientèle, sur la connaissance des différentes typologies de clientèle.
- Elaboration collective d'outils d'observation et d'analyse.

**4. Les résultats attendus / finalités de la formation :**

Mise en place d'outils d'observation et d'analyse de la clientèle pour connaître ses attentes et suivre leurs évolutions

**5. Evaluation et outil proposé :**

Il est proposé que chaque journée de formation se termine par une synthèse des points clefs à retenir. Une fiche répertoriant l'ensemble des éléments fondamentaux pourra être élaborée et transmise aux participants.

**6. Durée :**

3 jours – de janvier 2010 à décembre 2010

**7. Effectif prévisionnel – public concerné :**

Personnel des OT/SI  
15 personnes

**8. Période :**

Année 2

**9. Lieu(x) :**

Périgord Vert

**10. Contenu de la réponse attendue :**

Le prestataire devra fournir les éléments suivants :

- ses références en particulier dans le domaine du tourisme
- ses compétences internes et externes
- le contenu, les outils pédagogiques et les moyens mis en œuvre pour cette formation
- la méthodologie et le phasage envisagés pour cette formation
- la méthode d'évaluation de la mission
- le coût global

Le prestataire pourra indiquer les formations qu'il a mises en œuvre ayant une finalité similaire ou proche de celle-ci.

**Les éléments indiqués sur le contenu, la durée et l'évaluation de la formation ne sont pas figés.**

**CAHIER DES CHARGES  
ANNEE 2010  
PROGRAMME LOCAL DE FORMATION**

**Axe 4 : Techniques d'organisation et de gestion des OT/SI  
Module PV.3 : Organisation, gestion et utilisation de la documentation touristique  
Module ouvert**

**1 – Le contexte**

En continuité des travaux menés en année 1 sur l'amélioration collective des techniques d'accueil, il s'agit maintenant d'acquérir des méthodes de gestion et d'utilisation de la documentation touristique et d'échanger sur les bonnes pratiques de la gestion quotidienne des structures.

**2 -. Les objectifs de la formation**

Uniformiser la présentation de l'offre Périgord Vert au sein de l'espace accueil et acquérir des méthodes de travail communes.

**3 -. La méthode pédagogique à mettre en oeuvre**

- Apport théorique sur la méthodologie de la gestion de stocks de documentation
- Atelier pratique collectif d'organisation de la présentation de l'offre Périgord Vert dans les structures
- Atelier pratique d'élaboration et d'échanges sur les méthodes de travail.

**4. Les résultats attendus / finalités de la formation :**

Harmoniser la présentation de la documentation dans les OTSI du territoire, gérer le stock, mise en place d'outils collectifs de gestion du quotidien et des tâches.

**5. Evaluation et outil proposé :**

Il est proposé que chaque journée de formation se termine par une synthèse des points clés à retenir. Une fiche répertoriant l'ensemble des éléments fondamentaux pourra être élaborée et transmise aux participants.

**6. Durée :**

3 jours – de janvier 2010 à décembre 2010

**7. Effectif prévisionnel – public concerné :**

Personnel des OT/SI  
15 personnes

**8. Période :**

Année 2

**9. Lieu(x) :**

Périgord Vert

**10. Contenu de la réponse attendue :**

Le prestataire devra fournir les éléments suivants :

- ses références en particulier dans le domaine du tourisme
- ses compétences internes et externes
- le contenu, les outils pédagogiques et les moyens mis en œuvre pour cette formation
- la méthodologie et le phasage envisagés pour cette formation
- la méthode d'évaluation de la mission
- le coût global

Le prestataire pourra indiquer les formations qu'il a mises en œuvre ayant une finalité similaire ou proche de celle-ci.

**Les éléments indiqués sur le contenu, la durée et l'évaluation de la formation ne sont pas figés.**

**CAHIER DES CHARGES  
ANNEE 2010  
PROGRAMME LOCAL DE FORMATION**

**Axe 4: Techniques d'organisation et de gestion des OT/SI**

**Module PV.4 : Mieux accueillir en Anglais**

**Module ouvert**

**1. Contexte**

La majorité du personnel sait répondre aux besoins de la clientèle anglophone en communiquant avec eux en anglais mais ne pratique pas la langue hors saison. Les conseillères en séjour se sentent donc beaucoup plus à l'aise en fin de saison qu'en début de saison.

**2. Les objectifs de la formation**

Entretenir la pratique de l'anglais pour être capable de renseigner la clientèle anglophone toute l'année. Les cours seront **adaptés au secteur du tourisme**.

**3. La méthode pédagogique à mettre en oeuvre :**

L'organisme de formation qui **ne proposera qu'un formateur** pour assurer l'ensemble de l'action (et ainsi éviter les changements d'intervenants en cours de module) sera privilégié.

Le nom et les coordonnées de la personne qui interviendra devra être clairement exposé dans la réponse formulée.

***L'organisme de formation programmera en amont et en aval de la formation une évaluation individuelle des stagiaires.*** La synthèse d'évolution du niveau de chaque stagiaire est un élément obligatoire. L'organisme de formation devra les transmettre à la référente PLF et aux responsables des structures OT.

Le contenu de ce module devra être construit **en lien avec le travail lié à la meilleure connaissance de son territoire**.

Durant cette formation, les jeux de rôles et mises en situation seront privilégiées.

Action à programmer avant le début de la saison

**4. Les résultats attendus / finalités de la formation :**

Consolider la pratique de l'anglais.

**5. Evaluation et outil proposé :**

Il est proposé que chaque journée de formation se termine par une synthèse des points clefs à retenir. Une fiche répertoriant l'ensemble des éléments fondamentaux pourra être élaborée et transmise aux participants.

**6. Durée :**

3 ½ journées par groupe de niveau d'avril à mai 2010

**7. Effectif prévisionnel – public concerné :**

Personnel des OT/SI

11 personnes.

**8. Période :**

Année 2. Cette action se renouvellera en année 3 .

**9. Lieu(x) :**

Pays Périgord Vert

## **10. Contenu de la réponse attendue :**

Le prestataire devra fournir les éléments suivants :

- **ses références en particulier dans le domaine du tourisme**
- le nom de la personne qui se chargera d'assurer la formation **(les OF qui présenteront une seule et même personne pour assurer l'action seront privilégiés)**
- ses compétences internes et externes
- le contenu, les outils pédagogiques et les moyens mis en œuvre pour cette formation
- la méthodologie et le phasage envisagés pour cette formation
- la méthode d'évaluation de la mission
- le coût global

Le prestataire pourra indiquer les formations qu'il a mises en œuvre ayant une finalité similaire ou proche de celle-ci.

**Les éléments indiqués sur le contenu, la durée et l'évaluation de la formation ne sont pas figés.**